

Concept SLA Digitale Stemhulp

Prioriteit Incident

Prioriteit	Omschrijving
1 (Hoog)	Het Incident heeft een grote impact op het functioneren van de stemhulp. Het gaat bijvoorbeeld om het niet beschikbaar zijn van de stemhulp, waardoor veel Eindgebruikers de stemhulp niet kunnen raadplegen.
2 (Midden)	Het Incident heeft een normale impact op het functioneren van de stemhulp, waarbij slechts een beperkt deel van de Eindgebruikers wordt getroffen. Het gaat bijvoorbeeld om een lange responstijd van de stemhulp.
3 (Laag)	Het Incident heeft een beperkte impact op het functioneren van de stemhulp, waarbij de stemhulp (met beperkingen) nog wel beschikbaar is voor de Eindgebruiker.

Afhandeling Storingen

Indicator	Omschrijving	Norm
Piekbelasting	De digitale stemhulp is beschermd tegen virussen, hackers en bestand tegen piekbelasting van minimaal 30.000 gelijktijdige Eindgebruikers per uur.	Minimaal 30.000 gelijktijdige Eindgebruikers per uur. Reactietijd en functiehersteltijd conform de KPI's in dit SLA.
Reactietijd	De periode tussen het indienen van een Storing en het starten van de analyse, gerekend binnen de venstertijd	Prioriteit 1: direct. Prioriteit 2: binnen 2 uur. Prioriteit 3: binnen 4 uur
Reactietijd Storingsmelding	Bij de start van de analyse wordt de Aanmelder daarover geïnformeerd.	100%, direct per mail, met daarin: <ul style="list-style-type: none"> - Korte omschrijving incident - Downtime - SLA impact - Korte incident geschiedenis - Hoe het incident opgelost is / gaat worden en of mogelijke escalatie - Oorzaak - Set maatregelen om incident(downtime) in de toekomst te voorkomen
Functiehersteltijd	De tijd waarbinnen (Personeel van) Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.	Prioriteit 1: 90 % binnen 1 uur; overig: binnen 2 uur*. Prioriteit 2: 90 % binnen 4 uur; overig: binnen 1 werkdag. Prioriteit 3: 90 % binnen 3 werkdagen; overig: binnen 5 werkdagen.

		*In het geval een DDOS aanval geldt een ruimere norm voor de functiehersteltijd, namelijk: prioriteit 1: 90% binnen 2 uur, overig binnen 4 uur.
--	--	---

Hosting

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid Stemhulp	Beschikbaarheid Stemhulp	Beschikbaarheid 24/7, minimaal 99,99% van de tijd gemeten op maandbasis.
Responstijden Stemhulp mobiele devices (1)	De tijd die het duurt om de homepage te laden en tonen in een webbrowser, gemeten in de 4 bekende browsers, Google Chrome, Safari, Firefox en Edge.	Verbinding: 3G Latency: 40 ms Download snelheid: 1.5mb Upload snelheid: 750 kb Pagina laadtijd in sec: <3 sec
Responstijden Stemhulp mobiele devices (2)	De tijd die het duurt om de homepage te laden en tonen in een webbrowser, gemeten in de console van Google Chrome (Ctrl + Shift + J)	Verbinding: 4G Latency: 20 ms Download snelheid: 4mb Upload snelheid: 2.5mb Pagina laadtijd in sec: <1.8 sec
Responstijden Stemhulp desktop/laptop	De tijd die het duurt om de homepage te laden en tonen in een webbrowser, gemeten in de console van Google Chrome (Ctrl + Shift + J)	Verbinding: LAN/WiFi Latency: 5 ms Download snelheid: 30mb Upload snelheid: 15mb Pagina laadtijd in sec: <1 sec
Beveiliging	Bepalen of Programmatuur voldoende is beveiligd tegen bekende vulnerabilities, lekken en intrusie.	(Beveiligings) patches op Programmatuur en overige software (b.v. Operating Systeem) zijn binnen 2 dagen geïnstalleerd. Bij grote risico's m.b.t. beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid binnen 4 uur actie ondernemen en bij minder grote risico's binnen 24 uur actie ondernemen. Opdrachtnemer dient gedurende contractduur ISO 27001 gecertificeerd te zijn. Opdrachtnemer wordt jaarlijks ge-audit door een onafhankelijke daartoe gecertificeerde instantie.
Continuïteit	De tijd die het duurt voordat het systeem weer beschikbaar is na een ernstige calamiteit (bv brand in serverruimte)	Bij een ernstige calamiteit mag de Stemhulp niet uitvallen.
Back-up faciliteiten	Het vervaardigen van (dagelijkse) back-ups moet functioneel worden ondersteund middels	1 back-up per 12 uur. Volledige recovery binnen 1 werkdag na melding.

	<p>incrementele of gehele back-ups in het afgesproken service window. Gegevens moeten via betrouwbare procedures en binnen korte tijd terug te halen zijn (back-up en recovery), zodanig dat er geen verlies of verminking van de gegevens plaats kan vinden. Het systeem moet kunnen faciliteren in het restoren van data voor individuele gebruikers.</p>	<p>Gedeeltelijke recovery binnen 4 uur na melding. Bewaartermijn 12 maanden; Terugzetten van delen van de data zonder verlies van de integriteit van de database; Het systeem voorziet in functionaliteit om voor zover technisch mogelijk te waarborgen dat reeds ingevoerde data niet verloren kan raken (back up, redundant, etc.); Er zijn afdoende maatregelen getroffen op het gebied van beveiliging (fysiek en logisch). Deze zijn opvraagbaar;</p>
--	---	---

Onderhoud

Indicator	Omschrijving	Norm
Correctief Onderhoud	Het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.	<p>Onderhoud dat kan leiden tot verminderde Beschikbaarheid, wordt in beginsel tussen 01:00 en 05:00 uitgevoerd (buiten de vensters waarin de Stemhulp veelal wordt geraadpleegd.</p> <p>Indien verstoring gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing onvermijdelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt. Onder tijdig wordt verstaan: tenminste 48 uur van te voren.</p>
Tijdelijke oplossingen		Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever. Tenzij partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.
Preventief onderhoud	Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Opdrachtnemer de Prestatie regelmatig en tenminste één keer gedurende contractduur op haar goede werking.	Preventief Onderhoud vindt maximaal twee (2) weken plaats voor de Waterschapsverkiezingen.